

VBÖ - NEWS 3/2016 - Anhang 1

Unverbindliche Aufgabenteilung in der Marktbearbeitung zwischen Handel und Industrie je nach Kundengruppen

Funktion:	PRIVAT		GEWERBE		OBJEKT	
	Handel	Industrie	Handel	Industrie	Handel	Industrie
Produkt marktfähig		X		X		X
Marke		X		X		X
Werbung	X	x	x	X		X
Präsentation am point of sale	X		x	x	x	x
Akquisition	X		X	x		X
tech. Beratung	X	x	x	X		X
kfm. Beratung	X		X		x	X
Geschäftsabschluss	X		X		X	
Lieferung	X	x	X	x	x	X
Lager für Kunden	X		X	x	x	X
Fakturierung (Delkredere)	X		X		X	
Reklamation	X	x	X	x	X	X
Schulung	X		x	X		X

X = Hauptkompetenz
x = Nebenkompetenz

Erklärende Anmerkungen zur:

„Unverbindlichen Aufgabenverteilung zwischen Handel und Industrie bei der Marktbearbeitung“

zu 1: „Produktion“

- Informationsrückfluss aus dem Markt zur Produktentwicklung, -innovation und -verbesserung durch den Handel.
- Zeitgerechte Information an den Handel (Vertraulichkeit).
- Handel vor Gewerbe informieren!
- Bei Auflassen eines Produktes sehr frühzeitige Information an den Handel.
- Checkliste für die Einführung neuer Produkte wünschenswert.
Produktschulungen durch das Österreichische Baustoff Ausbildungszentrum

zu 2: „Marke“

- Handel soll Marken forcieren
- Industrie soll Markenprodukte schaffen

zu 3: „Werbung“

- Grundsatz: Produktqualität steht im Vordergrund (Gewährleistung, Produkthaftung).

zu 4: „Präsentation am Point of sale“

- Privatkundenbetreuung durch den Handel. Industrie dabei unterstützend tätig.
- Innovationen bzw. Produkteinführungen bei Gewerbe und im Objekt in Abstimmung bzw. gemeinsam mit Mitarbeitern des Handels.

zu 5: „Akquisition“

- Privatkunden und Tagesgeschäft Gewerbe: Akquisition durch Handel.
Akquisition im Objekt und bei gewerblichen Dauerkunden:
Durch Industrie in laufender Abstimmung mit dem Handel.
- Akquisition bedeutet auch laufende Betreuung von Fachzielgruppen.
- Direktbetreuung durch Industrie darf nicht dazu führen, dass eine Kluft zwischen Handel und Industrie entsteht.

zu 6: „Technische Beratung“

- Kein Erklärungsbedarf.

zu 7: „Kaufmännische Beratung“

- Zur eindeutigen Aufgabenzuordnung nach Kundengruppe ist eine klare Definition des Begriffes „Objekt“ notwendig.
- Verkaufsaktivitäten der Industrie sollten sich in erster Linie auf technische Fachfragen beschränken.

zu 8: „Geschäftsabschluss“

- Eindeutige rechtliche Situation! Kein zusätzlicher Erklärungsbedarf.

zu 9: „Lieferung“

- Auch bei Privat und Gewerbekunden sind Fälle denkbar, bei denen die Belieferung nicht über das Händlerlager erfolgen kann.
Beispiele: Einzel- bzw. Maßanfertigungen, etc.

zu 10: „Lager für Kunden“

- Lagerdefinition (Sortiment/Lieferfähigkeit/Umfang) ist industriespezifisch unterschiedlich zu bewerten.
- Händlerlager auch bei Kleinobjekten, Rest - bzw. Ergänzungslieferungen für Objekte notwendig.
- Lagerfunktion kann nur dann gewährleistet werden, wenn Mindestmengen für Abholungen bzw. Zustellungen vom Industrielager strikt eingehalten werden.

zu 11: „Fakturierung“ (Delkredere)

- Kein Erklärungsbedarf.

zu 12: „Reklamation“

- Als Vertragspartner des Kunden ist der Handel jeweils erste Ansprechstation für die Vorabklärung, Gewährleistung in der Gewährleistungskette.
- Industrie im Bedarfsfall beiziehen.

zu 13: „Schulung“

- Schwerpunkt der Schulungen im Gewerbe bei der Industrie (besonders bei Produktneuheiten).
- Schulungsaufgaben im Privatkundenbereich durch den Handel.